

## QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM ENFERMAGEM: QUE CONCEITO?

CANDEIAS, A. \*; GOMES, L. \*\*; MELO, M. M. \*\*\*

\*Doutoranda em Enfermagem no Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Católica Portuguesa (Centro Regional do Porto); Escola Superior de Enfermagem - Universidade do Minho

\*\*Doutoranda em Enfermagem no Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Católica Portuguesa (Centro Regional do Porto); Escola Superior de Enfermagem - Universidade do Minho

\*\*\*Doutoranda em Enfermagem no Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Católica Portuguesa (Centro Regional do Porto); Escola Superior de Enfermagem - Universidade do Minho

Contactos de e-mail:

\*acandeias@ese.uminho.pt

\*\*lgomes@ese.uminho.pt

\*\*\*mmelo@ese.uminho.pt

### RESUMO

O objectivo principal deste trabalho é a revisão de literatura no que concerne ao conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) em Enfermagem, tendo sido utilizados diversos recursos, tais como a pesquisa em livros, em bases de dados digitais (tais como a *EBSCO*, *Medline*) e *web sites* (*Eurofound*, *World Health Organization*). Os idiomas de pesquisa utilizados foram essencialmente o português, inglês e o castelhano. Podemos referir, como principais conclusões, que a QVT apresenta-se, em parte, sob a forma de grandes níveis de satisfação dos trabalhadores, e pode ser orientada por quatro objectivos: a segurança na progressão da carreira e emprego, a conciliação da vida profissional com a vida pessoal, a saúde e bem-estar dos profissionais e o desenvolvimento das suas capacidades e competências; deve ter como objectivo último a realização pessoal dos trabalhadores na sua profissão. Para que esta realização seja possível, é necessário ter em conta diversos factores, tais como o sentido de pertença à

organização, a recompensa, o demonstrar uma maior autonomia e controlo sobre funções, o desenvolvimento de capacidades intelectuais e de formação contínua, a possibilidade de progredir na carreira e o alcance de um equilíbrio entre as diversas dimensões da vida do trabalhador. Os enfermeiros, enquanto cuidadores, não devem ser esquecidos da própria prática de cuidados, visto que, o profissional que apresente níveis superiores de QVT vai demonstrar maior empenho para com a organização que o acolhe e com os seus alvos de acção - a Pessoa e as relações de cuidados com ela estabelecidas. Para a melhoria da qualidade de cuidados, o enfermeiro deve então realizar-se, tanto a nível pessoal como profissional, através das suas experiências na prática, contribuindo, igualmente desse modo, para o bom funcionamento das organizações.

**Palavras-Chave:** Qualidade de Vida no Trabalho; Enfermagem

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is the literature review regarding the concept of Quality of Nursing Working Life (QNWL), using several resources such as books, digital databases (for example Ebsco, Medline) and web sites (Eurofound, World Health Organization). Essentially, the research languages used were the Portuguese, English and Spanish. The main conclusions refer that the Quality of Working Life (QWL) can present itself, in the form of high levels of workers' satisfaction, and be guided by four goals: security in career development and employment, personal and professional life conciliation, workers' health and well-fare and skills and competences development; the principal aim should be the workers personal realization. For this realization to be possible, it is necessary to have some factors in mind, such as the sense of belonging to the organization, the reward, demonstration of higher autonomy and control over functions, the development of intellectual abilities and training, the possibility of career progression and achieving a balance between the various dimensions of the worker's life. The nurses, as caregivers, should not be forgotten from the care practice, for the reason that, the professional who presents higher levels of QWL will demonstrate higher commitment to the organization and its action target - the Person and the care relationships that are established. To improve care quality through practice

experience, the nurses should achieve stability in the professional and personal level, thereby contributing for the high-quality performance of the organizations.

**Key-Words:** Quality of Working Life; Nursing

## 1. INTRODUÇÃO

A propagação da informação e a velocidade com que este facto se verifica impele a que as pessoas estejam em constante actualização de dados e de fontes de conhecimento. As organizações não podem ser excepção, já que necessitam da adaptação ao mundo real e competitivo para sobreviver. Vivemos na era do tudo ou nada, da globalização e da contínua busca do maior e melhor conhecimento. Por isso, inerente às organizações encontra-se a gestão de recursos humanos, visto que para as primeiras se estabelecerem e desenvolverem necessitam de apostar naquilo que é considerado um dos mais valiosos capitais: a pessoa, o ser humano trabalhador, a mente humana.

Com o avanço da tecnologia, surge da sociedade uma maior exigência aquando da prestação de serviços, tanto públicos como privados, por parte das organizações. As organizações de saúde não devem ausentar-se a essas exigências e, embora sendo organizações hierarquizadas e burocráticas, a especialização e os novos desenvolvimentos na área do conhecimento devem apresentar um papel fundamental no lidar com os diversos clientes. Como em qualquer outro sector, o sector da saúde lida com problemáticas ligadas à produção, aquisição de bens, produtos e pessoal e com as contingências ligadas à própria estratégia da organização, globalização e progressos técnicos e científicos (Parreira, 2005). Desta maneira, é importante ter em conta o pensamento dos seus trabalhadores, a maneira como se empenham com a organização e o peso das suas funções na dinâmica institucional.

Para o bom funcionamento das dinâmicas de uma organização, é essencial que esta última providencie condições para o óptimo desempenho dos seus trabalhadores, tanto a nível físico como a nível psicológico. E para isso deve ser avaliada a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), no sentido principal de perceber a experiência da pessoa no trabalho.

Nadler e Lawler (1983), encaram a QVT como o resultado da relação entre a pessoa e o seu trabalho e a forma como o trabalhador se insere no ambiente organizacional, estabelecendo-se como parceiro nas tomadas de decisão e cliente interno. A QVT apresenta-se sob a forma de grandes níveis de satisfação por parte dos trabalhadores, e inclui o assegurar da saúde, segurança e higiene no trabalho, assim como o bom relacionamento entre os colegas, um óptimo ambiente de trabalho e a prevenção de riscos psicossociais; deve ter como objectivo último a realização pessoal dos trabalhadores na sua profissão.

Visto que cada pessoa se apresenta como um ser único e individual, com as suas características, maneiras de pensar e agir e interacção com a realidade, note-se que a própria definição de QVT vai variar de pessoa para pessoa. Dos variados estudos efectuados sobre QVT em Enfermagem, é importante reter que “para os enfermeiros serem capazes de ir ao encontro dos desafios na sua profissão, é necessário que estejam conscientes do porquê dos seus pensamentos e acções, percebendo que são uma força empreendedora” (Bégat, Ellefsen, e Severinsson, 2005).

A avaliação da QVT em enfermagem poderá ser um indicador para que a percepção dos enfermeiros sobre si próprios se modifique, no sentido de aumentar a produtividade no sector da saúde e melhorar condições de trabalho.

## **2.METODOLOGIA**

O objectivo principal deste trabalho centra-se na exploração do conceito de QVT, e especificamente, em Enfermagem, e de que forma esta é essencial aquando o estudo de recursos humanos na própria profissão. Dada a natureza desta problemática, a revisão de literatura foi o método de investigação preferencialmente escolhido, no sentido de verificar o desenvolvimento do tema QVT em Enfermagem na actualidade. Foram utilizados diversos recursos, tais como bases de dados relativas a artigos *on-line* (por exemplo *Ebsco*, *Medline*), *web sites* (relativos, por exemplo, à *Eurofound* e à *World Health Organization*), livros e a consulta com profissionais da área de estudo.

### 3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

O tema QVT é um objecto de estudo recente, existindo desde meados do século XX. Durante o século XX existiu a preocupação, por parte dos investigadores, em saber como funcionava a relação indivíduo/trabalho. As novas tecnologias, a maior preocupação com a produtividade e com a satisfação dos trabalhadores, levaram a que as organizações adoptassem novas posturas nas suas estruturas (Rodrigues, 2007).

Entre 1969 e 1974 surgiu a necessidade da parte de académicos, dos sindicatos e demais investigadores das organizações de estudar a qualidade das experiências dos indivíduos no local de trabalho. Este interesse ganhou uma nova forma no final da década de 70, influenciada pela crescente internacionalização de mercados e pelos novos cruzamentos de cultura (Nadler e Lawler, 1983).

Ao longo dos anos em que o conceito de QVT foi desenvolvido, surgiram igualmente variadas maneiras de encarar este conceito. Nadler e Lawler (1983) apresentam seis possíveis definições de QVT, que foram mudando ao longo dos anos e conforme as novas tendências nas organizações:

- ◇ QVT como variável - foi a primeira maneira de encarar a QVT e, nesta definição, tem-se em conta a reacção do indivíduo ao trabalho e as experiências que podem advir dele (é uma visão centrada no indivíduo);
- ◇ QVT como abordagem: tal como a definição anterior, é igualmente centrado no indivíduo, porém utiliza projectos em grupo e o que possa advir de um trabalho cooperativo;
- ◇ QVT como método: os indivíduos utilizam os métodos de trabalho, tecnologias e os variados recursos para melhorar o ambiente de trabalho, tornando-o mais produtivo;
- ◇ QVT como movimento: esta definição de QVT relaciona-se com ideologias do trabalho e do trabalhador, utilizando conceitos tais como gestão participativa e democracia industrial;
- ◇ QVT como tudo: nesta perspectiva a QVT é vista de forma global, envolvendo todos os problemas existentes na organização para produzir projectos de QVT;

- ◊ QVT como nada: quando determinados projectos de implementação de QVT falham, existe a descrença por parte dos colaboradores das organizações. A QVT será então nada.

Conforme Nadler e Lawler (1983, p.26) estabeleceram, a melhor definição de QVT apresenta-se como “um modo de reflectir sobre as pessoas, o trabalho e as organizações”. Os elementos principais da QVT são “a preocupação pelo impacto do trabalho nas pessoas e a participação no ambiente organizacional assim como nas tomadas de decisão” (Nadler e Lawler, 1983, p.26).

Segundo Cordovil e Neves (2004), o acreditar nas pessoas em si, leva a que cada organização opte por uma responsabilidade social, que engloba, entre outros, o desenvolvimento da carreira, a formação contínua e o investir num clima agradável de trabalho.

Cotton (1993), define QVT como uma abordagem, em que existe um plano para uma melhor e maior cooperação entre o trabalhador e a organização e em que surge uma envolvimento organizacional no sentido de ajudar todas as envolvidas.

De acordo com Chiavenato (2004, p.348), “qualidade de vida implica criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho, seja nas suas condições físicas - higiene e segurança - seja nas suas condições psicológicas e sociais”. A QVT, segundo Rose, Beh, Uli, e Idris (2006), consiste em que as pessoas sejam o recurso mais importante dentro de uma organização, que sejam responsáveis e capazes de efectuar grandes contribuições, e que sejam tratadas com toda a dignidade e respeito. As pessoas devem exercer as suas funções num bom ambiente de trabalho, tanto a nível psicológico como a nível social, e onde possam usufruir de óptimas condições de saúde, administrativas e de espaços físicos.

Cada organização deve apostar no que considera a melhor QVT dos seus colaboradores, no sentido de obter uma maior produtividade e satisfação profissional e pessoal. A criação dos factores que influenciam positivamente a QVT é determinante para desbloquear o potencial criativo das pessoas (Rose, Beh, Uli, e Idris, 2006).

Em 2002, a Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e do Trabalho (*Eurofound*) publicou um estudo efectuado a nível europeu, em que é defendido que a QVT deve ser orientada por quatro objectivos: saúde e bem-estar

dos trabalhadores, desenvolvimento das suas capacidades e competências, conciliação da vida profissional com a vida não-profissional e segurança na progressão da carreira e emprego:

**Figura nº 1 - “Orientação da QVT”**



**Fonte: Adaptado de Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e do Trabalho (2002, p.6)**

Ainda de acordo com a *Eurofound* (2002), os elementos contextuais para uma melhor QVT podem variar. Estes elementos incluem a própria estrutura do emprego, que tem vindo a ser modificada nos últimos tempos, em favor da globalização; o perfil da população trabalhadora, que se caracteriza por apresentar uma população trabalhadora mais envelhecida e um maior número de mulheres; a própria natureza do trabalho, que se orienta por uma maior abertura ao mundo e às novas culturas (havendo troca de informação influente entre os vários países e as várias mentalidades empresariais) e uma maior informatização da informação e dos vários serviços; o mercado laboral, que se caracteriza por um maior número de trabalhadores independentes do que trabalhadores à custa de outrem; e, no caso português, um alargamento da União Europeia, visto que o mercado laboral igualmente aumentou.

Na profissão de Enfermagem, na actualidade, é necessário possuir um corpo de conhecimentos teóricos, específicos nas diversas áreas de competências, tentando dar resposta às necessidades que a sociedade revela (Nunes, 2006). De facto, durante a evolução da Enfermagem como profissão, assistiu-se ao “desenvolvimento da sua estruturação e cientificidade, da técnica, bem como foi das que mais evoluiu do ponto de vista legislativo” (Nunes, 2006, p.30).

Visto as pessoas constituírem um “elemento básico do sucesso das organizações” (Chora, 2007, p.34) é essencial verificar qual a QVT dessas mesmas pessoas. E a Enfermagem não é excepção dentro dos grupos profissionais que são englobados no Sistema Nacional de Saúde português, pois “exige de nós uma adaptação contínua e dinâmica às organizações de saúde” (Chora, 2007, p.34).

Existe uma grande pressão para providenciar melhores e contínuos serviços e cuidados de saúde, utilizando os mesmos recursos de sempre ou até poderá existir a hipótese de estes serem reduzidos. Apresenta-se um futuro de produtividade intensa para a sobrevivência das organizações (Brooks e Anderson, 2005).

A QVT em Enfermagem é baseada nos diversos conceitos de QVT, e ainda inclui aspectos sociais e técnicos do ambiente de trabalho na área da saúde. De acordo com O’Brien-Pallas e Baumann, citados por Brooks e Anderson (2005), existem factores externos e internos que influenciam a qualidade de vida no trabalho em Enfermagem.

Os factores internos incluem a individualidade de cada enfermeiro, o contexto social e ambiental, os factores técnicos e os factores administrativos. Dentro dos factores externos, encontram-se as exigências dos doentes, as políticas de cuidados de saúde e o mercado laboral (Brooks e Anderson, 2005).

Deste modo, uma possível definição de QVT em Enfermagem é a apresentada por Brooks, citada por Brooks e Anderson (2005, p.323): “qualidade de vida no trabalho em Enfermagem é o grau em que os enfermeiros estão aptos a satisfazer necessidades pessoais importantes através das suas experiências dentro das organizações e atingindo os objectivos das mesmas”.

Numa organização de saúde, a QVT influencia a *performance* dos seus colaboradores, sendo um indício para verificar as forças e fraquezas da própria organização (Hsu e Kernohan, 2006).



Poderá ainda ser acrescentado que, para a existência de QVT em Enfermagem é fulcral o relacionamento entre os objectivos dos enfermeiros, enquanto pessoas, com os seus objectivos enquanto profissionais. O enfermeiro, na nossa perspectiva, para obter QVT, deverá sentir-se realizado nas diversas dimensões da sua vida, passando esta realização pelo empenho para com a organização que o acolhe.

#### **4.CONCLUSÕES**

O bem-estar do trabalhador, a sua satisfação com o trabalho e os seus níveis de QVT devem ser indicadores da qualidade da gestão de recursos humanos, pois trabalhadores que apresentem níveis superiores no que respeita aos factores mencionados, desenvolvem as suas competências com maior compromisso, envolvem-se a organização e demonstram vontade de continuidade na situação laboral.

Devido à subjectividade do tema em questão, realça-se o facto de que cada organização pode definir os seus próprios parâmetros de avaliação e definição de QVT. As especificidades dos mercados, os diversos clientes, externos e internos, e as políticas de gestão inerentes a cada organização influenciam o modo de como os trabalhadores vivenciam o trabalho, experienciam as diferentes actividades que podem desenvolver e a forma como se integram nas tomadas de decisões estratégicas.

Os trabalhadores possuem igualmente um papel activo no desenvolvimento da melhor QVT. As suas sugestões e opiniões são importantes para o desenvolvimento da estratégia empresarial, estando em sintonia com os órgãos de gestão das organizações.

Os enfermeiros cada vez mais tomam parte nas decisões das organizações onde trabalham e devem contribuir para os planos estratégicos das mesmas. QVT em Enfermagem é a qualidade de vida que o enfermeiro consegue obter através das relações de cuidados que estabelece com a Pessoa, colocando-a na centralidade das suas acções, sendo previamente estabelecidas, para isso, e dentro das organizações, as melhores condições (físicas, psicológicas, sociais...) de trabalho.

## 5.REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bégat, I., Ellefsen, B. & Severinsson, E. (2005). Nurse's satisfaction with their work environment and the outcomes of clinical nursing supervision on nurse's experiences of well-being - a Norwegian study. *Journal of Nursing Management*, 13. 221-230.
- Brooks, B. A. & Anderson, M. A. (2005). Defining Quality of Nursing Work Life. *Nursing Economics*, 6. 319-326.
- Câmara, P., Guerra, P. e Rodrigues, J.(2007). *Novo Humanator*. Lisboa: Dom Quixote.
- Chambel, M. e Curral, L. (2008). *Psicologia Organizacional. Da Estrutura à Cultura*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Chiavenato, I. (2004). *Recursos Humanos - O Capital Humano das Organizações* (8ª ed.). São Paulo: Editora Atlas.
- Chora, M. A. C. (2007). O contexto da satisfação laboral nos profissionais de enfermagem. *Enfermagem e Sociedade*, 2.34-38.
- Cordovil, I. & Neves, A. (2004). Promover a RSE nas PME's é contribuir para a QVT. *Seminário Promover a Responsabilidade Social nas PME's - CECOIA 2004*. 7. Consultado a 29 de Abril de 2008 em [http://www.ishst.pt/downloads/content/RSE\\_PME\\_CECOIA\\_Nov2004.pdf](http://www.ishst.pt/downloads/content/RSE_PME_CECOIA_Nov2004.pdf).
- Cotton, J. L. (1993). *Employee Involvement - Methods for Improving Performance and Work Attitudes*. Newbury Park: Sage Publications.
- Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e do Trabalho (2002). *Quality of work and employment in Europe, Issues and Challenges. Foundation paper*. Consultado a 26 de Abril de 2008, em <http://www.eurofound.europa.eu/publications/fpapers.htm>.
- Hsu, M. & Kernohan, G. (2006). Dimensions of hospital nurse's quality of working life. *Journal of Advanced Nursing*, 54. 120-131.
- Nadler, D. A. & Lawler, E. E. (1983). Quality of Work Life: Perspectives and Directions. *Organizational Dynamics*, 11. 20-30.
- Neves, A. (2002). *Gestão na Administração Pública*. Lisboa: Pergaminho.
- Nunes, M. C. D. (2006). Percepção na Mudança e Satisfação Profissional nos Enfermeiros do Concelho de Coimbra. *Revista do Centro Hospitalar de Coimbra*, 36.26-30.
- Parreira, P. (2005). *As Organizações*. Coimbra: Formasau.
- Rodrigues, M. V. (2007). *QVT - Evolução e Análise no Nível Gerencial* (10ª ed.). Petrópolis: Editora Vozes.
- Rose, R. C., Beh, L., Uli, J. & Idris, K. (2006). Quality of Work Life: Implications of Career Dimensions. *Journal of Social Sciences*, 2. 61-67.
- Drobic, S., Beham, B. & Präg, P. (2010). Good Job, Good Life? Working Conditions and Quality of Life in Europe. *Social Indicators Research*, 99. 205-225. Consultado a 2 de Dezembro de 2010, em <http://www.springerlink.com/content/5867317314686588/>
- Outros web sites consultados:
- [www.who.int](http://www.who.int)
- [www.eurofound.europa.eu/](http://www.eurofound.europa.eu/)